

Foglio Informativo

Conto corrente Western Union Digital Banking Conto Premium ("Conto Premium")

Le informazioni fornite di seguito servono a informare i clienti che sono consumatori di importanti aspetti relativi ai servizi di pagamento offerti da Western Union International Bank GmbH, come previsto dalla legge austriaca sui servizi di pagamento del 2018 (i.e. Austrian Payment Services Act 2018), dalla legge sui conti di pagamento dei consumatori (i.e. Consumer Payment Account Act), dalla legge sui servizi finanziari a distanza (i.e. Remote Financial Services Act) e dall'ulteriore normativa applicabile.

Ai fini del presente Foglio Informativo, per "Documenti del Conto" si intendono qui di seguito tutti i documenti relativi al procedimento di onboarding del cliente previa la Western Union Digital Banking App ("App"), tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il presente Foglio Illustrativo, i Termini e Condizioni Generali della Western Union International Bank GmbH ("GTC"), le Condizioni Speciali per carta di debito e carta di debito virtuale, le Condizioni Speciali per l'attività bancaria online tramite Western Union Digital Banking App, le Condizioni Speciali per i pagamenti istantanei SEPA e i relativi elenchi dei costi, come e nella misura in cui siano applicabili caso per caso, a seconda dei servizi che la Banca deve eseguire al cliente, unitamente a qualsiasi altra documentazione accessoria necessaria per finalizzare o implementare il procedimento di onboarding previa l'App, come espressamente e individualmente accettati dal cliente e modificati di volta in volta.

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Informazioni su Western Union International Bank GmbH e la sua sede secondaria italiana (di seguito la "Banca")

Sede

Western Union International Bank GmbH
Wiedner Gürtel 13
1100 Vienna
Austria
Sito Internet: www.westernunionbank.com
E-mail: office@westernunionbank.com
Numero di telefono: +43 (0)1 50617-0
BIC (codice SWIFT): WUIBATWWXXX, codice bancario: 19880

Rappresentante Legale autorizzato di Western Union International Bank GmbH

I direttori responsabili della Banca sono: Doris Lahey-Anzinger, Christian Berger

Sede secondaria italiana

Western Union International Bank GmbH
Via Barberini 68
00187 Roma
Italia
Sito Internet: www.westernunion.com/it/it/digitalbanking.html
E-mail: office@westernunionbank.com
Servizio Clienti: +390685960176
BIC (codice SWIFT): WUIBITR2, codice bancario (ABI): 03446.2, CAB: 03200

Legale Rappresentante della sede secondaria italiana di Western Union International Bank GmbH

Werner Lanzrath, Christian Berger

Iscrizione (della sede secondaria) nel registro commerciale

Numero di registrazione presso la Camera del Commercio, dell'Industria, dell'Artigianato e della Agricoltura di Roma RM-1421591

Iscrizione (della sede principale) nel registro commerciale

Commercial Court Vienna, Marxergasse 1A, 1030 Vienna - numero di registrazione FN 256184 t

Numero di partita IVA

Italia: 13068651002
Austria: ATU 61347377

Attività principale di Western Union International Bank GmbH

L'attività principale della Banca è la gestione dei conti correnti e lo svolgimento dell'attività di rimessa di denaro.

Licenza e Autorità di Vigilanza

L'autorità austriaca di vigilanza sul mercato finanziario (FMA) ha rilasciato alla Banca un'autorizzazione per la prestazione di servizi bancari, che autorizza la Banca a fornire servizi di pagamento ai propri clienti. Western Union International Bank GmbH agisce attraverso la sua sede secondaria italiana.

L'autorità di vigilanza responsabile per la sede secondaria della Banca in Italia è la Banca d'Italia, Via Nazionale 91, 00184 Roma, Italia.

L'autorità di vigilanza responsabile della Banca è l'Autorità austriaca di vigilanza sul mercato finanziario (*Finanzmarktaufsicht - FMA*), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Vienna, Austria.

In questo contesto, assumono particolare rilievo le seguenti disposizioni per lo svolgimento dell'attività della Banca: la legge bancaria austriaca (*Bankwesengesetz - BWG*, Legge federale GU n. 532/1993 e successive modifiche) e la legge austriaca sui servizi di pagamento (*Zahlungsdienstegesetz - ZaDiG*, Legge federale I n° 17/2018 e successive modifiche). Queste disposizioni sono disponibili in Internet all'indirizzo <http://www.ris.bka.gv.at>. Si tiene conto, inoltre, delle norme di applicazione necessaria contenute nel Testo Unico Bancario italiano, del Regolamento di Banca d'Italia sulla Trasparenza e del Codice Civile che si applicano al Western Union Digital Banking.

La Banca ha passaportato la propria autorizzazione bancaria in Italia ed è debitamente iscritta al Registro degli Intermediari della Banca d'Italia con numero di registrazione 21515.

Nel caso di commercializzazione attraverso tecniche di comunicazione a distanza, questa sezione contiene tutte le informazioni previste dall'articolo 67-*quinquies* del Codice del consumo.

CHE COS'È IL CONTO CORRENTE

Il conto corrente è un contratto con il quale la banca svolge un servizio di cassa per il cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro con una serie di servizi (versamento e prelievo di contante e pagamenti nei limiti del saldo disponibile).

Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, carta di credito, assegni, bonifici, addebiti diretti, fido.

Il conto corrente è un prodotto sicuro. Il rischio principale è il rischio di controparte, cioè l'eventualità che la banca non sia in grado di rimborsare al correntista, in tutto o in parte, il saldo disponibile. Per questa ragione la banca aderisce al fondo per la tutela dei depositi austriaci dell'*Einlagensicherung Austria Ges.m.b.H. (Sistema di risarcimento delle banche austriache)*, che assicura a ciascun correntista una copertura fino a Euro 100.000. I depositi a vista, termine e a risparmio sono inclusi. Per informazioni complete sulla protezione dei depositanti e sul compenso per gli investitori, consultare il "Foglio Informativo sulla Protezione dei Depositi e il Risarcimento degli Investitori".

Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di assegni, carta di debito, carta di credito, dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su internet, ma sono anche ridotti al minimo se il correntista osserva le comuni regole di prudenza e attenzione.

Per i consumatori che effettuano poche operazioni potrebbe essere indicato il conto di base; chieda o si procuri il relativo foglio informativo.

Legge applicabile/foro competente

Al rapporto commerciale tra Lei e la Banca, si applica la legge austriaca. La Banca è inoltre soggetta alla normativa austriaca in relazione al rapporto precontrattuale. Tuttavia, se Lei è un consumatore con residenza abituale in Italia, la scelta della legge non può privarla della tutela riconosciuta dalle norme di applicazione necessaria della normativa italiana.

Ai sensi dell'articolo 21 delle Condizioni Generali, l'azione legale da parte di un imprenditore nei confronti della Banca può essere sottoposta al foro competente nel luogo ove si trova la sede principale della Banca. Questo è il foro competente anche per le azioni legali sollevate dalla Banca nei confronti di un imprenditore. La Banca ha altresì il diritto di far valere i propri diritti presso qualsiasi altro tribunale avente competenza per territorio e per materia.

Un consumatore può avviare un procedimento legale contro la Banca presso la sede principale della Banca, vale a dire Vienna, Austria, oppure nello stato in cui il consumatore ha il domicilio. La Banca può avviare procedimenti contro un consumatore solo nel Paese di cui il consumatore ha il proprio domicilio, a meno che non venga stipulato un accordo diverso dopo l'insorgere della controversia.

Informazioni e lingua del contratto/testo del contratto

La lingua che regola il presente rapporto contrattuale e la comunicazione tra Lei e la Banca in vigenza del contratto è l'italiano. I termini e le condizioni sono disponibili in italiano e inglese. Il Cliente ha il diritto di richiedere gratuitamente informazioni su queste condizioni contrattuali su carta o su altro supporto durevole durante l'intero periodo di vigenza di questo contratto.

Possibilità di ricorso legale/soluzione extragiudiziale delle controversie

- A causa delle controversie derivanti dall'applicazione della legge sui servizi di pagamento (*Zahlungsdienstegesetz - ZaDiG*), è possibile chiedere al Arbitro Bancario Finanziario (ABF), Via Venti Settembre, 97/e, 00187 Roma, Italia e/o presentare una denuncia presso la Banca d'Italia, Via Nazionale 91, 00184 Roma, Italia o l'Autorità di vigilanza austriaca (*Finanzmarktaufsicht - FMA*), Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Vienna, fatto salvo al diritto dell'utente di rivolgersi al tribunale. La sede legale generale della Banca è il Tribunale commerciale di Vienna.

Fasi tecniche per la stipula del contratto

Requisiti e smartphone supportati

Per utilizzare il proprio conto corrente è necessario avere uno smartphone abbinato. Sebbene sia possibile utilizzare alcune funzioni del proprio conto senza telefono abbinato, per motivi di sicurezza, le funzioni essenziali funzionano solo sul telefono specificamente abbinato al suo conto. Poiché il suo smartphone viene utilizzato come dispositivo di autenticazione personale, può essere collegato a un conto un solo telefono. Per motivi di sicurezza, allo smartphone associato può essere richiesto di verificare l'accesso da altri dispositivi. Si assicuri che il dispositivo soddisfi i requisiti minimi per il sistema operativo (iOS / Android) e l'App. Per motivi di sicurezza siamo costretti a interrompere il nostro servizio per eventuali versioni superate del sistema operativo e di versioni obsolete dell'App. Vi informeremo otto settimane prima di interrompere il supporto di una versione del sistema operativo nel caso in cui l'utente dovesse disabilitare l'App invitandoli ad aggiornare il software durante tale lasso di tempo.

Oltre alle caratteristiche essenziali, come la visualizzazione delle transazioni e delle impostazioni, le seguenti caratteristiche sono disponibili solo sullo smartphone associato:

- Completare con successo la registrazione presso la Banca
- Conferma dei trasferimenti e degli ordini permanenti di bonifico
- Conferma delle transazioni del Servizio di rimessa di denaro della Western Union
- Abbinamento dello smartphone

Se nessuno smartphone è associato al suo conto, semplicemente deve aprire l'App sul telefono. A seconda dello smartphone utilizzato, l'App è disponibile su piattaforme di distribuzione gestite da terzi ("app- stores"). L'abbinamento richiede una registrazione preventiva nell'app- store corrispondente.

Dopo l'installazione dell'App, sarà automaticamente guidato attraverso tutti i passaggi necessari per associare il proprio smartphone:

- Inserire la password nell'App
- Ricevere una password temporanea tramite SMS
- Inserire la password temporanea nell'App per completare l'abbinamento

Se il numero telefonico visualizzato durante l'abbinamento non è corretto o se non si riceve un SMS con la password temporanea, nonostante il numero di telefono sia corretto, si prega di contattare l'Assistenza clienti.

Apertura del conto corrente

Per avviare l'applicazione, creare un account utente nell'App sullo smartphone. Per completare la registrazione presso la Banca, devono essere accettati i nostri termini e condizioni generali, nonché la nostra informativa sulla privacy. Quindi, confermare il proprio indirizzo e-mail. Invieremo una e-mail all'indirizzo di posta elettronica specificato durante la registrazione contenente un codice di verifica. La stessa procedura sarà seguita per confermare il numero di cellulare fornito tramite l'invio di un codice aggiuntivo. A questo punto Lei può confermare la sua identità direttamente nell'App. Una volta confermata l'identità, è necessario associare lo smartphone al proprio account.

Impostazione di un codice segreto

Lei può impostare in modo autonomo il codice segreto per il proprio conto corrente. In questo modo si ha il vantaggio di poter scegliere un codice segreto facile da ricordare. Le sarà chiesto di inserire il codice segreto dopo aver associato il proprio smartphone al conto per la prima volta.

Il codice segreto è una combinazione di sei cifre necessario per l'esecuzione di trasferimenti di fondi o operazioni entro il Servizio di rimessa di denaro e per l'istituzione di ordini permanenti di bonifico. Per motivi di sicurezza, alcune combinazioni di numeri non possono essere utilizzate:

- Ripetizione di numeri, come ad esempio 1111
- Serie di numeri, quali 1234

Se il codice di accesso desiderato non viene accettato, si prega di provare un'altra combinazione. Se il codice segreto viene inserito erroneamente per cinque volte di fila, l'App verrà disconnessa per motivi di sicurezza. Per effettuare nuovamente l'accesso, si prega di inserire la password e una password temporanea. Lei può modificare il codice di accesso (i) inserendo il vecchio codice segreto o (ii) reimpostando il codice di accesso fornendo la password e una password temporanea.

Possibilità di correzione degli errori di inserimento

Lei può rilevare e correggere gli errori di inserimento e di battitura. A tal fine, Le verrà mostrato sullo schermo il riepilogo delle sue informazioni per la loro conferma e Le verrà offerta l'opportunità di correggere le informazioni o di aprire un conto con le informazioni e le varianti di prodotto corrette.

Possibilità di recupero e conservazione per le condizioni contrattuali

Lei ha la possibilità di recuperare e visualizzare tutte le clausole contrattuali del proprio contratto con la Banca sul sito web della Banca (Internet: www.westernunion.com/it/it/digitalbanking.html).

Descrizione dei servizi finanziari

Conti di pagamento

Western Union Digital Banking Premium

- Caratteristiche principali del servizio finanziario:

Western Union Digital Banking Premium è un conto di pagamento. È utilizzato per le operazioni di pagamento e gli investimenti a breve termine. Con la carta di debito, è possibile prelevare contanti presso ATM nazionali e all'estero. La carta di debito consente inoltre di eseguire pagamenti senza contanti.

- Commissione totale dovuta dal consumatore per il servizio finanziario: EUR 3,99 mensili

Gli interessi sui saldi a credito e le commissioni per i servizi forniti dalla Banca in relazione a Conto Premium sono disponibili nel listino prezzi corrente. Le modifiche delle spese relative ai servizi permanenti saranno effettuate esclusivamente in base alle clausole 42 e 43 delle Condizioni Generali. La Banca paga l'imposta sulle plusvalenze ("KESt") del cliente. Il cliente può sostenere ulteriori imposte o altri costi che non sono pagati dalla Banca o addebitati dalla Banca. Il cliente sosterrà i costi per l'utilizzo di mezzi di comunicazione remota. La Banca non consente eventuali scoperti sul conto.

1. Servizi della Banca nell'ambito delle operazioni di pagamento

1.1 Descrizione generale dei servizi di pagamento

1.1.1. Servizi di deposito e prelievo

Servizi che consentono depositi in contanti o prelievi in contanti da un conto di pagamento, nonché tutte le operazioni necessarie per la gestione di un conto di pagamento.

1.1.2 Esecuzione di Operazioni di Pagamento

L'esecuzione di operazioni di pagamento, compreso il trasferimento di fondi su un conto di pagamento presso la banca dell'utente o presso un'altra banca.

1.1.2.1 Operazioni di addebito diretto

L'esecuzione di addebiti diretti compresi gli addebiti diretti una tantum.

1.1.2.2. Attività con carte di debito

Esecuzione di operazioni di pagamento con carta di debito.

1.1.2.3. Attività di bonifico

Esecuzione dei trasferimenti di credito, compresi gli ordini permanenti di bonifico.

1.2 Descrizione delle caratteristiche principali dei servizi di pagamento di cui sopra

1.2.1. La Banca offre la gestione di conti di pagamento ("conti correnti"), tra cui l'elaborazione di depositi in contanti da e di prelievi in contanti su tali conti. I conti di pagamento sono i conti utilizzati esclusivamente per le operazioni di pagamento e non per l'investimento di fondi.

Quando si apre un conto di pagamento, il titolare futuro del conto deve dimostrare la propria identità. I conti di pagamento sono tenuti a nome o con la ragione sociale del titolare del conto e con un numero.

Solo il titolare del conto ha il diritto di disporre del conto di pagamento. Sono autorizzate a rappresentare il titolare del conto solo le persone il cui diritto di rappresentare il titolare del conto risulta dalla legge o che abbiano ricevuto una procura scritta espressa per la gestione di questo conto di pagamento; costoro devono dimostrare la loro identità e il loro diritto a rappresentare il titolare del conto.

Per i depositi in contanti su un conto di pagamento, è richiesta la legittimità del depositante per un importo di deposito pari o superiore a € 1.000. Una persona autorizzata (titolare del conto, rappresentante autorizzato, ecc.) può prelevare contanti da un conto di pagamento, previa presentazione dei documenti d'identità o accertamento dell'autorizzazione.

1.2 Esecuzione di operazioni di pagamento

1.2.2.1 Operazioni di addebito diretto

In caso di addebito diretto, il cliente dà il proprio consenso al beneficiario, alla banca di quest'ultimo o alla propria banca, che autorizzando il beneficiario ad addebitare successivamente l'importo sul conto di pagamento del cliente.

Procedura per l'esecuzione di addebiti diretti:

L'autorizzazione di addebito diretto SEPA è l'autorizzazione transfrontaliera di addebito diretto in euro per l'intera area SEPA (area unica dei pagamenti in euro)

Gli addebiti diretti sui conti dei consumatori sono trattati mediante la procedura SEPA per gli addebiti diretti Core (come l'addebito diretto SEPA). Se un trader effettua addebiti diretti sul conto di un trader, ciò può avvenire mediante la procedura finale B2B di addebito diretto SEPA (come addebito diretto SEPA business-to-business).

Nella procedura di addebito diretto SEPA, il debitore impartisce al creditore un ordine diretto per l'esecuzione degli addebiti diretti. La Banca in quanto banca tenutaria del conto non è coinvolta nella presente procedura e effettua esclusivamente l'operazione.

Nella procedura SEPA per gli addebiti diretti Core, il periodo di storno è di 8 settimane. I clienti a cui è stato addebitato l'importo sul conto possono richiedere il ricalcolo di qualsiasi addebito registrato entro tale termine sulla base di un'obiezione senza dover addurre motivi.

Nella procedura di addebito diretto SEPA B2B, non vi è alcuna possibilità di ricalcolo.

1.2.2.2 Esecuzione di operazioni di pagamento mediante carta di pagamento o strumento simile

a) Carta di debito

Tramite una carta di pagamento, il cliente potrà utilizzare il servizio di addebito con la carta di debito fino al limite previsto dopo aver inserito il proprio codice personale. Il servizio di carta di debito è un sistema globale di prelievo di contanti e di pagamento senza contanti, che consente di prelevare contanti dai distributori di denaro e ATM nazionali ed esteri, nonché di pagamenti senza contanti presso i punti di accettazione usando la carta di riferimento.

Il titolare della carta in particolare ha diritto

- a prelevare contanti fino al limite pattuito presso l'ATM con la carta di riferimento e il codice PIN.
- a utilizzare la carta di riferimento e il PIN presso i registri di cassa VISA accettati (registri di cassa POS) per effettuare pagamenti senza contanti per beni e servizi di imprese commerciali e di servizi entro il limite pattuito.
- poi, se la carta di riferimento è dotata della funzione contactless, a effettuare pagamenti contactless e senza contanti per consegne e servizi di società contraenti fino ad un importo di € 50 per singola transazione ai terminali POS contrassegnati con il simbolo "contactless" a valere sulla carta di riferimento, senza inserire la carta di riferimento, senza firmare e/o l'inserimento del PIN, semplicemente tenendo la carta di riferimento vicino al terminale POS. Per motivi di sicurezza, l'importo totale che può essere pagato in pagamenti consecutivi di piccolo importo senza l'inserimento del PIN non può superare € 150 o 5 pagamenti di importi ridotti. Una volta raggiunto uno di questi limiti, il Titolare della carta deve effettuare un pagamento o un prelievo in contanti al fine di attivare ulteriori pagamenti di piccoli importi.

b) Western Union Digital Banking App

Consente al cliente nell'ambito dei servizi bancari digitali di effettuare richieste, emettere ordini e rilasciare dichiarazioni di intenti e altre dichiarazioni legalmente vincolanti inserendo gli elementi di identificazione personale (email, password, codici segreti, Touch ID, Face ID, password temporanea) tramite un dispositivo finale mobile (e.g. smartphone, tablet).

1.2.2.3 Istruzioni di bonifico (anche sotto forma di ordini di permanenti di bonifico). Per le istruzioni di bonifico in euro a favore di un beneficiario il cui conto si trova presso un prestatore di servizi di pagamento all'interno dello Spazio economico europeo (SEE), il cliente specifica il beneficiario indicando il numero di conto bancario internazionale del beneficiario (IBAN). Per le istruzioni di bonifico in valute diverse dall'euro a beneficio di un beneficiario il cui conto è aperto presso un prestatore di servizi di pagamento di uno Stato membro dello SEE, il cliente specifica il beneficiario indicando l'IBAN (o il numero di conto) del beneficiario e il codice di identificazione bancario (BIC) del prestatore di servizi di pagamento.

Per le istruzioni di bonifico a favore di un beneficiario il cui conto è aperto presso un fornitore di servizi di pagamento al di fuori del SEE, il cliente indica il nome del beneficiario nonché:

- L'IBAN del beneficiario e il BIC del fornitore di servizi di pagamento del beneficiario, o
- il numero di conto del beneficiario e il nome, il codice di routing bancario o il BIC del fornitore di servizi di pagamento del beneficiario.

L'IBAN e il BIC o il numero del conto e il nominativo/codice routing bancario/BIC del fornitore di servizi di pagamento del beneficiario sono l'identificatore unico del beneficiario in base al quale viene eseguito l'ordine di bonifico. Ulteriori informazioni sul beneficiario, come il nome del beneficiario, non fanno parte dell'identificatore unico; servono solo per finalità di documentazione e saranno ignorate dalla Banca al momento dell'esecuzione dell'ordine di bonifico. La causale indicata nelle istruzioni di trasferimento sarà comunque irrilevante per la Banca.

Le istruzioni di bonifico possono essere fornite dal cliente per iscritto o tramite servizio bancario online tramite l'App, come concordato con la Banca.

Tuttavia, la Banca ha anche il diritto di eseguire gli ordini di bonifico trasmessi tramite mezzi di telecomunicazione (in particolare per telefono o tramite la comunicazione dati). La Banca è obbligata ad eseguire tali ordini solo se il cliente lo ha concordato con la Banca.

La Banca è obbligata a eseguire un ordine di bonifico solo se sul conto del cliente sono presenti fondi sufficienti per l'importo totale (saldo a credito, linea di credito concessa).

Il bonifico SEPA è il prodotto delle operazioni di pagamento armonizzato a livello europeo per i trasferimenti di credito nazionali e transfrontalieri in tutta l'area SEPA (Area unica pagamenti in Euro).

Un ordine permanente di bonifico è un ordine una tantum da parte di un cliente, per iscritto o tramite il servizio bancario online, per trasferire un importo costante su un conto specifico a intervalli regolari o in date fisse. Può essere emesso per un periodo di tempo limitato o illimitato.

Un ordine permanente di bonifico è un ordine una tantum da parte di un cliente, per iscritto o tramite il servizio bancario online, per trasferire su un conto specifico tutto o un certo importo residuo di un saldo creditizio che può essere detenuto in un conto a una data specifica. Può essere rilasciato per un periodo di tempo limitato o illimitato.

2. Obblighi di diligenza dovuta per i mezzi di pagamento e bloccaggio dei mezzi di pagamento

2.1 Obbligo di sollecitudine del cliente per i mezzi di pagamento

Quando si utilizza e dopo aver ricevuto uno strumento di pagamento, il cliente deve adottare tutte le precauzioni ragionevoli per proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate (in particolare password, codice segreto, password temporanea ecc.) e il mezzo di pagamento (per es. la carta di riferimento) da accessi non autorizzati. Una precisa descrizione dei mezzi di pagamento è disponibile nella sezione 4.2.2.2 e delle credenziali di sicurezza personalizzate nelle Condizioni Speciali per il servizio bancario online per App.

Il cliente è altresì obbligato nel proprio interesse a mantenere sicuro lo strumento di pagamento. Il mezzo di pagamento non può essere trasferito a terzi. Le credenziali di sicurezza personalizzate devono essere mantenute segrete. Non devono essere annotate sullo strumento di pagamento. Le credenziali di sicurezza personalizzate non devono essere divulgate a nessuno, in particolare a parenti, altri titolari di

conto o di carte. Quando si utilizzano le credenziali di sicurezza personalizzate, occorre fare attenzione che non possano essere spiate da terzi.

2.2 Blocco dei mezzi di pagamento

2.2.1 Blocco da parte della Banca

La Banca può bloccare un mezzo di pagamento se

- ragioni oggettive relative alla sicurezza del mezzo di pagamento lo giustificano;
- vi sia il sospetto di un uso non autorizzato o fraudolento del mezzo di pagamento; o
- nel caso in cui il cliente non abbia adempiuto ai propri obblighi di pagamento in relazione ad una linea di credito (fido o sconfinamento) connessa al mezzo di pagamento e (i) l'adempimento di tali obblighi di pagamento è messo a rischio in conseguenza di un deterioramento o di un pericolo imminente della situazione finanziaria del cliente o di un co-obbligato o (ii) il cliente sia divenuto insolvente o sia in pericolo imminente di insolvenza. La Banca ne informa il cliente per quanto possibile prima e al più tardi immediatamente dopo il blocco. Tuttavia, tale notifica può essere omessa in caso fosse in conflitto con motivi oggettivi di sicurezza o violi un'ordinanza giudiziaria o ufficiale. Quando utilizza uno strumento di pagamento, il cliente deve rispettare le condizioni per la sua emissione e uso.

2.2.2 Blocco da parte del cliente

Il Cliente deve segnalare tempestivamente lo smarrimento, il furto, l'uso improprio o altro uso non autorizzato di un mezzo di pagamento o del servizio bancario online tramite l'App alla Banca non appena ne venga a conoscenza, (il blocco dell'accesso è una caratteristica specifica dell'App accessibile al cliente in qualsiasi momento) o chiamando il +390685960176.

L'accesso all'App può anche essere bloccato dal cliente stesso inserendo in successione cinque volte il codice segreto.

2.2.3 Procedure sicure per informare il cliente in caso di frode o di rischi per la sicurezza

In caso di frode sospetta o effettiva o di rischi di sicurezza, la Banca informerà il cliente della frode sospetta o effettiva o dei rischi di sicurezza, seguendo una procedura sicura. Ad esempio, se l'accesso del cliente alla sua App non è stato bloccato a causa della frode (sospettata) o dei relativi rischi di sicurezza, la Banca informerà di conseguenza il cliente tramite l'App. Se in seguito alla frode (sospettata) o ai rischi di sicurezza la Banca ha l'obbligo di comunicare con urgenza con il cliente, la Banca cercherà anche di informare il cliente tramite e-mail o telefono.

3. Autorizzazione ed esecuzione degli ordini di pagamento

3.1 Autorizzazione, revoca e rifiuto degli ordini di pagamento

Un ordine di pagamento si considera autorizzato dalla Banca solo se il cliente ha acconsentito all'operazione di pagamento in questione nella forma convenuta con lui/lei a tal fine e utilizzando un mezzo di pagamento concordato con lui a tal fine. Tale consenso può essere sostituito da ordini giudiziari o ufficiali.

Il consenso può essere revocato dal cliente fino a quando

- l'ordine di pagamento del Cliente è stato ricevuto dalla Banca; o
- in caso di accordo su una data di esecuzione futura, prima della fine del giorno lavorativo che precede la data convenuta. Gli addebiti diretti SEPA possono essere revocati dal cliente entro la fine del giorno lavorativo precedente la data di addebito concordata.

La Banca può rifiutare di eseguire un ordine di pagamento autorizzato solo se

- non soddisfa tutte le condizioni stabilite nei Documenti del Conto, compresi i termini e le condizioni ivi contenuti (in particolare se mancano le informazioni richieste o la copertura necessaria sotto forma di credito o di linea di credito aperta non è sufficiente); o
- l'esecuzione viola la normativa europea o nazionale o un provvedimento giudiziario o ufficiale; o
- sussistono fondati motivi per sospettare che l'esecuzione costituirebbe un reato penale.

3.2 Ora di ricezione degli ordini di pagamento (tempi di compensazione)

Un ordine di pagamento si considera ricevuto dalla Banca lo stesso giorno se l'ordine è ricevuto dalla Banca entro gli orari indicati nell'elenco che segue. Se un ordine non è ricevuto in un giorno lavorativo o successivamente agli orari specificati di seguito, sarà considerato ricevuto il giorno lavorativo successivo. I giorni lavorativi della Banca sono dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi in Austria, il 24 dicembre e il Venerdì Santo. Il Venerdì Santo non è un giorno lavorativo (ai fini delle operazioni di pagamento).

Tempi di accettazione per le operazioni da effettuare il giorno stesso, in base al tipo d'ordine e alla valuta:

- Trasferimento nazionale in Germania/Italia (EUR)

App fino alle 13:30 CET

- Bonifico SEPA (EUR)

App fino alle 13:30 CET

- Trasferimenti in Romania (RON)/Polonia (PLN)

App fino alle 12:45 CET

3.3 Esecuzione/durata degli ordini di pagamento

Per le operazioni di pagamento in una valuta dello Spazio economico europeo ("valuta dello SEE"), la Banca garantisce che l'importo dell'operazione di pagamento sia ricevuto dal fornitore di servizi di pagamento del beneficiario con sede nello Spazio economico europeo entro un giorno lavorativo dal ricevimento dell'ordine di pagamento.

3.4 Responsabilità della Banca per la mancata esecuzione o la non corretta esecuzione degli ordini di pagamento

Nel caso di ordini di pagamento in euro o in una valuta dello SEE, la Banca è responsabile nei confronti dei propri clienti che siano consumatori (ma non nei confronti di imprenditori e persone giuridiche):

- Se l'operazione di pagamento è avviata direttamente dal pagatore, per la corretta esecuzione dell'operazione di pagamento fino al suo ricevimento da parte del fornitore di servizi di pagamento del beneficiario.
- Se l'operazione di pagamento è avviata da o tramite il beneficiario, per la corretta trasmissione dell'operazione di pagamento al fornitore di servizi di pagamento del pagatore; e
- Per eventuali oneri dei quali la Banca è responsabile e per eventuali interessi cui il consumatore è soggetto a seguito della mancata esecuzione o della non corretta esecuzione dell'operazione di pagamento.

Il fornitore di servizi di pagamento del beneficiario è responsabile nei confronti del beneficiario della corretta ulteriore esecuzione dell'operazione di pagamento a partire dal momento del ricevimento dell'importo.

Se un ordine di pagamento è avviato da o tramite il beneficiario, il fornitore di servizi di pagamento del beneficiario è responsabile nei confronti del beneficiario di

- la corretta trasmissione dell'ordine di pagamento al fornitore di servizi di pagamento del pagatore; e
- dell'elaborazione dell'operazione di pagamento nel rispetto degli obblighi relativi alla data valuta e alla disponibilità.

3.5 Informazioni sulle singole transazioni di pagamento

Immediatamente dopo l'esecuzione di una transazione di pagamento, la Banca mette a disposizione del cliente nell'App le seguenti informazioni per il loro recupero:

- data e ora dell'operazione di pagamento e, ove applicabile, i dettagli del beneficiario;
 - l'importo nella valuta in cui è addebitato il conto di pagamento del cliente o nella valuta utilizzata nell'ordine di pagamento;
 - tutte le commissioni applicate al cliente in relazione all'esecuzione dell'operazione di pagamento (inclusi eventuali interessi);
 - ove applicabile, il tasso di cambio utilizzato per l'operazione di pagamento; e
 - la data valuta dell'addebito o la data di ricevimento dell'ordine di pagamento.
- La Banca metterà a disposizione di un cliente ogni comunicazione periodica prevista dalla legge, ivi inclusi, a titolo meramente esemplificativo:

- (I) il Riepilogo delle Spese da redigere ai sensi del Regolamento europeo n. 2018/33 su base annuale e quando il contratto quadro è risolto;
- (II) l'estratto conto su base annuale;
- (III) il documento di sintesi su base annuale; e
- (IV) l'estratto conto relativo a ogni operazione di pagamento eseguita tramite una carta di debito, su base annuale.

4. Responsabilità e obbligo di rimborso in relazione agli ordini di pagamento

4.1 Operazioni di pagamento non autorizzate dal cliente

4.1.1 Correzione dell'addebito sul conto

Se un ordine di pagamento che prevede l'addebito del conto di un cliente è stato eseguito senza autorizzazione del cliente, la Banca rimborsa al cliente l'importo dell'operazione di pagamento non autorizzata senza indebito ritardo e al più tardi entro la fine del giorno lavorativo successivo a quando la Banca è venuta a conoscenza o è stata informata dell'operazione di pagamento non autorizzata. La Banca riporta il conto addebitato del cliente allo stato in cui si trovava se non avesse avuto luogo l'operazione di pagamento non autorizzata, i.e storna l'addebito dal conto con l'importo dell'operazione di pagamento con valuta alla data dell'addebito. Ciò vale anche se l'operazione di pagamento non autorizzata dal cliente è stata avviata tramite il servizio di disposizione di ordini di pagamento. Per effettuare tale notifica, il cliente deve informare la Banca senza indebito ritardo non appena scopre un'operazione di pagamento non autorizzata. Il diritto di rettifica del cliente decade decorsi 13 mesi dalla data dell'addebito, a condizione che la Banca abbia fornito al cliente le informazioni in conformità alla Clausola 3.5.

4.1.2 Responsabilità del cliente

Se le operazioni di pagamento non autorizzate dal cliente sono basate sull'uso improprio di uno strumento di pagamento, il cliente è tenuto a risarcire alla Banca tutte le perdite subite dalla Banca per questo motivo, se il cliente ha provocato le perdite

- (i) facilitando in modo fraudolento il verificarsi della perdita; o
- (ii) per violazione dolosa o grave dei propri doveri in relazione alla custodia dei mezzi di pagamento.

Se il cliente ha violato tali obblighi solo per lieve negligenza (se ha commesso una violazione del dovere di diligenza che non sempre può essere esclusa anche in caso di persona mediamente attenta), la responsabilità del cliente per il danno sarà limitata all'importo di Euro 50.

Il cliente non è responsabile (salvo quanto indicato al punto (i) sopra) per operazioni di pagamento iniziate ed eseguite tramite uno strumento di pagamento dopo che il cliente abbia incaricato la Banca di bloccare detto strumento di pagamento.

4.2 Rimborso di un'operazione di pagamento autorizzata avviata dal beneficiario

Nell'ambito SEPA per gli addebiti diretti Core, in caso di reclamo nei confronti della Banca, il cliente ha diritto a un rimborso dell'intero importo di un'operazione di pagamento autorizzata avviata dal beneficiario o tramite un beneficiario e già eseguita, senza fornire alcuna motivazione, entro 8 settimane dalla data in cui l'importo in questione è stato addebitato sul conto.

Per saperne di più:

La **Guida pratica al conto corrente**, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito www.westernunion.com/it/it/digitalbanking.html.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue sono comprensive di eventuali penali, oneri fiscali e spese di scritturazione contabile e rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti da un consumatore medio titolare di un conto corrente.

Questo vuol dire che il prospetto **non include tutte le voci di costo. Alcune delle voci escluse potrebbero essere importanti** in relazione sia al singolo conto sia all'operatività del singolo cliente.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche" e consultare i fogli informativi dei servizi accessori al conto**, messi a disposizione dalla banca.

È sempre consigliabile verificare periodicamente se il conto corrente acquistato è ancora il più adatto alle proprie esigenze. Per questo è utile **esaminare con attenzione l'elenco delle spese sostenute nell'anno**, riportato nell'estratto conto o nel Riepilogo delle spese e confrontarlo con i costi orientativi per i clienti tipo indicati dalla banca nello stesso estratto conto o nel Riepilogo delle spese.

Commissioni

Le tariffe e i costi addebitati dalla Banca al cliente per la gestione dei conti e per i servizi di pagamento coperti dai relativi Documenti del Conto sono indicati nel listino prezzi fornito al cliente insieme a queste informazioni in conformità alla legge austriaca sui servizi di pagamento (*Zahlungsdiensteegesetz - ZaDiG*) e forma parte dei Documenti del Conto.

Il listino contiene inoltre le spese per la notifica del rifiuto di un ordine di pagamento, il rispetto di una revoca e gli sforzi per recuperare un ordine di bonifico effettuato erroneamente a causa di dati identificativi del cliente errati.

Le tariffe sono inoltre soggette a modifiche come descritto nella sezione 1.2.5. Oltre alle commissioni della Banca indicati nel listino prezzi, possono essere sostenute spese in contanti che la Banca deve pagare a terzi per l'esecuzione di ordini dei clienti. Anche questi costi devono essere sostenuti dal cliente.

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI			
		Spese per l'apertura del conto	EUR 0.00
SPESE FISSE	Tenuta del conto	Canone annuo per tenuta del conto	EUR 47.88
		Numero di operazioni incluse nel canone annuo	20 trasferimenti da Western Union Digital Banking conto a Western Union Digital Banking conti gratuite al mese 20 trasferimenti bancari nazionali in uscita (dal conto principale) – SEPA gratuite al mese
	Gestione liquidità	Spese annue per conteggio interessi e competenze	EUR 0.00
	Servizi di pagamento	Rilascio di una carta di debito nazionale	Servizio non disponibile
		Rilascio di una carta di debito internazionale	EUR 0.00 per prima carta all'anno (poi 4.99 EUR a carta)
		Rilascio di una carta di credito	Servizio non disponibile

		Rilascio moduli assegni	Servizio non disponibile
	Home Banking	Canone annuo per internet banking e phone banking	EUR 0.00
SPESE VARIABILI	Gestione liquidità	Invio estratto conto	In forma digitale - EUR 0.00 Cartaceo - EUR 2.50
		Documentazione relativa a singole operazioni	In forma digitale - EUR 0.00 Cartaceo - EUR 2.50
	Servizi di pagamento	Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa banca in Italia	Non applicabile
		Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario in Italia	EUR 0.00
		Bonifico – SEPA [in uscita]	EUR 0.50
		Bonifico – SEPA [in entrata]	EUR 0.00
		Bonifico - Extra SEPA - SWIFT [in entrata]	Per ulteriori dettagli consultare l' allegato 1
		Ordine permanente di bonifico	Servizio non disponibile.
		Addebito diretto	EUR 0.00
		Ricarica carta prepagata	Servizio non disponibile

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI			
INTERESSI IMPORTI DEPOSITATI	Interessi creditori	Tasso creditore annuo nominale	Servizio non disponibile.
FIDIE SCONFINAMENTI	Fidi	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	Servizio non disponibile.
		Commissioni onnicomprensive	Servizio non disponibile.
	Sconfinamenti	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate extra fido	EUR 0.00
		Commissione di istruttoria veloce per utilizzi extra fido	Servizio non disponibile.
		Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido	Servizio non disponibile.
		Commissione di istruttoria veloce per utilizzi in assenza di fido	Servizio non disponibile.
DISPONIBILITÀ SOMME VERSATE	Contanti/ assegni circolari - stessa banca		Servizio non disponibile.
	Assegni bancari stessa filiale		Servizio non disponibile.
	Assegni bancari - altra filiale		Servizio non disponibile.
	Assegni circolari - altri istituti/vaglia Banca d'Italia		Servizio non disponibile.
	Assegni bancari - altri istituti		Servizio non disponibile.

	Vaglia e assegni postali	Servizio non disponibile.
Eseguire un accredito con carta di debito/carta di credito o Klarna (Sofort)		EUR 0.00

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

--

Spese di registrazione / attivazione	€ 0,00
Spese di sollecito e incasso	€ 15,00
Commissione per contestazione di transazione con carta	€ 50,00 a controversia
Tassa di inattività	€ 1,00 al mese
Commissione per transazione non riuscita per addebito diretto	€ 3,50 a transazione
Sostituzione rapida della carta di debito (2 giorni lavorativi)	€ 15,00 per ogni carta stampata e inviata tramite questo tipo di consegna
Sostituzione della carta di debito il giorno successivo	€ 30,00 ogni volta che viene stampata una carta e inviata tramite questo tipo di consegna
Richiesta di documentazione cartacea inviata per posta (esclusi i termini e le condizioni)	€ 2,50 per documentazione richiesta

Allegato 1: Commissioni per bonifico bancario in entrata (SWIFT) per clienti registrati in Italia

Nel caso in cui la valuta della transazione sia differente da quella del conto ricevente, l'importo della transazione sarà convertito nella valuta del conto ricevente. Le commissioni indicate di seguito saranno applicate nella valuta del conto di destinazione.

Valuta del conto	Codice della valuta	Importo della commissione
Euro	EUR	4,90
Dollaro statunitense	USD	5,90
Sterlina britannica	GBP	4,40
Leu rumeno	RON	24,99
Zloty polacco	PLN	22,99
Corona ceca	CZK	124,99
Fiorino ungherese	HUF	1 759,00
Lira turca	TRY	49,99
Baht thailandese	THB	199,00
Dollaro di Singapore	SGD	7,90
Dirham degli Emirati Arabi Uniti	AED	21,90

Comunicazione del diritto di recesso ai sensi del comma 8 FernFinG

- Il cliente ha facoltà di recedere dai Documenti del Conto conclusi entro 14 giorni. Il periodo di recesso ha inizio il giorno della conclusione del contratto. Se il cliente ha ricevuto i termini e le condizioni del contratto e le informazioni pertinenti solo dopo la conclusione del contratto, il periodo di recesso decorre dal ricevimento di tutti tali termini e condizioni e informazioni. Il termine si considera rispettato se la dichiarazione di recesso viene inviata prima della scadenza del termine. Se il cliente desidera esercitare il diritto di recesso, il recesso dovrà essere espressamente dichiarato alla Banca.
- Il recesso dovrà essere dichiarato per iscritto alla Banca nell'App, via e-mail o posta. Se tale diritto di recesso non viene esercitato entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, il contratto concluso è valido per un periodo indeterminato o fino alla decorrenza del termine convenuto. Entro il periodo di recesso, l'esecuzione del contratto può essere iniziata solo previa l'esplicito consenso del consumatore.
- Qualora il cliente successivamente receda effettivamente dal contratto, la Banca potrà chiedere il pagamento immediato della remunerazione per il servizio già effettivamente prestato in conformità al contratto. L'importo da versare non può essere superiore alla percentuale del servizio già prestato in relazione alla portata complessiva della prestazione concordata contrattualmente. La Banca rimborserà al cliente qualsiasi importo ricevuto dal cliente in base al contratto, al netto dell'importo di cui alle due precedenti frasi, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Il cliente dovrà restituire l'eventuale importo ricevuto dalla Banca entro 30 giorni dall'inizio della comunicazione di recesso.

CONSENSO ALL'ESECUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO:

Fatto salvo il suo diritto di recedere dal contratto ai sensi del § 8 5 FernFinG accetto espressamente l'anticipata ed immediata esecuzione del contratto.

Risoluzione del rapporto contrattuale

In qualità di titolare del conto, il cliente può risolvere un contratto quadro per i servizi di pagamento, inclusi i relativi Documenti del Conto, gratuitamente e in qualsiasi momento, senza indicare i motivi per notifica inviata tramite l'App, l'e-mail o la posta elettronica. Il cliente è tenuto a restituire o distruggere immediatamente tutti i mezzi di abbonamento validi alla Banca dopo la cessazione del rapporto contrattuale.

- La Banca ha facoltà di risolvere il rapporto contrattuale con preavviso di due mesi.
- Per giusta causa, la Banca e il cliente hanno il diritto di risolvere l'intero rapporto commerciale o le sue singole parti in qualsiasi momento e con effetto immediato, indipendentemente da qualsiasi accordo su un periodo di tempo definito. Una giusta causa che legittima la Banca a risolvere il contratto si considera sussistente in particolare se
 - si verifica un deterioramento o un pericolo della situazione finanziaria del cliente o di un coobbligato e conseguentemente ne viene pregiudicato l'adempimento di responsabilità nei confronti della Banca,
 - il cliente fornisce informazioni errate sulla sua situazione finanziaria o su altre circostanze rilevanti, o
 - il cliente non ha adempiuto o non può adempiere all'obbligo di fornire o aumentare la garanzia.

Alla cessazione dell'intero rapporto commerciale o di singole parti dello stesso, gli importi dovuti saranno immediatamente esigibili. Il cliente è altresì obbligato a sollevare la Banca da tutte le obbligazioni assunte per suo conto. La Banca ha anche il diritto di risolvere tutte gli obblighi assunti per il cliente e di liquidarli per il cliente nonché di ri-addebitare immediatamente le note di credito emesse previa ricezione. I crediti derivanti dai titoli, in particolare da cambiali, possono essere fatti valere dalla Banca fino alla copertura di eventuali saldi a debito esistenti. Le Condizioni Generali della Banca continuano a valere dopo la cessazione del rapporto commerciale fino al pagamento completo.

Reclami

Contattare l'assistenza clienti se si ritiene che sia stato commesso un errore nel bonifico, in caso di domande in merito al servizio o di reclamo:

- ✓ contattarci tramite l'App; o
- ✓ chiamare al +390685960176.

Verrà inviata conferma di ricezione del reclamo, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. Esamineremo la richiesta e invieremo aggiornamenti regolari sui progressi. La conferma di ricezione conterrà la data di ricevimento e un numero di riferimento che dovrà essere utilizzato in tutte le ulteriori comunicazioni con la Banca. Ci impegneremo sempre a risolvere le questioni dei clienti nel più breve tempo possibile e se non fosse possibile, invieremo un riscontro scritto entro cinque giorni lavorativi. Intendiamo risolvere la maggior parte dei reclami entro 15 giorni lavorativi, ma se non siamo in grado di farlo, contatteremo regolarmente i clienti per tenerli informati sui progressi. Non appena avremo accertato tutti i fatti e completato la nostra indagine, forniremo una risposta definitiva entro e non oltre 35 giorni lavorativi, con le nostre conclusioni e la nostra posizione finale.

Se non si è soddisfatti della soluzione proposta dalla Banca, si ha il diritto di presentare un reclamo al Arbitro Bancario Finanziario (ABF) (www.arbitrobancariofinanziario.it).

Le controversie relative ai servizi di gestione dei conti o ai servizi di pagamento sono decise dall'organo giurisdizionale ordinario, che applica il diritto austriaco. Il foro generale della Banca si trova alla sezione I. " Legge applicabile/foro competente" sopra.

Addebito diretto	Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca/intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca/intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.
Bonifico – SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
Bonifico – extra SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.
Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.
Commissione di istruttoria veloce	Commissione per svolgere l'istruttoria velocemente, se il cliente esegue operazioni che portano a uno scoperto o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.
Commissione onnicomprensiva	Commissione calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione dal cliente e alla durata del fido. Il suo ammontare non può eccedere lo 0,5% per trimestre, della somma messa a disposizione del cliente.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
Documentazione relativa a singole operazioni	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.
Fido	Contratto in base al quale la banca/intermediario si impegna a mettere a disposizione del cliente una somma di denaro oltre il saldo disponibile sul conto. Il contratto stabilisce l'importo massimo della somma messa a disposizione e l'eventuale addebito al cliente di una commissione e degli interessi.
Ordine permanente di bonifico	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca/l'intermediario in base alle istruzioni del cliente.
Prelievo di contante	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
Ricarica carta prepagata	Accreditamento di somme su una carta prepagata.
Rilascio di una carta di credito	Rilascio, da parte della banca/l'intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la carta durante un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero o in parte sul conto del cliente a una data convenuta. Se il cliente deve pagare interessi sulle somme utilizzate, gli interessi sono disciplinati dal contratto di credito tra la banca/l'intermediario e il cliente.
Rilascio di una carta di debito	Rilascio, da parte della banca/l'intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo di ogni operazione effettuata tramite la carta viene addebitato direttamente e per intero sul conto del cliente.
Rilascio moduli di assegni	Rilascio di un carnet di assegni.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Sconfinamento	Somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido ("utilizzo extra-fido"); somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in mancanza di un fido, in eccedenza rispetto al saldo del cliente ("sconfinamento in assenza di fido").
Spesa per singola operazione non compresa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
Spese annue per conteggio interessi e competenze	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.

Invio estratto conto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.
Tasso creditore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
Tasso debitore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione al fido e/o allo sconfinamento. Gli interessi sono poi addebitati sul conto.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'economia e delle finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.
Tenuta del conto	La banca/intermediario gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.
Valute sul prelievo di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
Valute sul versamento di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento del contante sul proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.
Commissione per controversia su operazione carta	La Banca addebita la Commissione per le controversie relative alla carta se il cliente (i) non fornisce tutte le informazioni necessarie per gestire la controversia, (ii) fornisce informazioni false relative a una controversia o (iii) non fornisce la documentazione richiesta entro il termine stabilito dal WUIB.
Commissione di inattività	La Banca addebita una Commissione di inattività se il cliente non esercita alcuna attività sul conto per 12 mesi, a condizione che il saldo del conto sia superiore a 0. Se il cliente inizia una transazione, il periodo di calcolo di 12 mesi verrà riavviato.
Sostituzione rapida di carta di debito (2 giorni lavorativi)	Le carte saranno spedite il giorno successivo alla nuova richiesta di carta e saranno consegnate entro 2 giorni lavorativi tramite il servizio corriere.
Sostituzione carta di debito il giorno successivo	Le carte saranno spedite il giorno successivo alla nuova richiesta di carta e saranno consegnate lo stesso giorno tramite corriere..